

Abstrak

Salah satu media sosial yang digunakan oleh Sekretariat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagai sarana komunikasi dalam kehumasan dan layanan informasi adalah Instagram. Penggunaan media sosial ini dipilih karena Instagram merupakan salah satu media sosial yang sangat populer di kalangan masyarakat Indonesia bahkan dunia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas akun media sosial Instagram @sekretariatbc dan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh dengan efektivitas akun media sosial Instagram @sekretariatbc. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan cara menyebarkan kuesioner online kepada sampel pengikut akun Instagram @sekretariatbc. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 141 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Partial Least Square SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial Instagram cukup efektif untuk menstimulasi perhatian (attention) responden, memunculkan ketertarikan (interest), keinginan (desire) responden, dan membuat responden untuk melakukan tindakan (action). Efektivitas media sosial Instagram ini berhubungan dengan aktivitas media sosial yang dilakukan oleh akun Instagram @sekretariatbc yaitu tingkat frekuensi informasi terkini yang disampaikan, tingkat frekuensi feedback (umpan balik) pesan yang masuk, gaya pesan, daya tarik pesan, dan kejelasan informasi.

Kata kunci: *Kehumasan dan Layanan Informasi, Komunikasi, Efektivitas, Media Sosial, Instagram.*

Abstract

One of the social media used by the Secretariat of the Directorate General of Customs and Excise as a means of communication in public relations and information services is Instagram. The use of this social media was chosen because Instagram is one of the social media that is very popular among Indonesians and even the world. The purpose of this study is to analyze the effectiveness of the Instagram social media account @sekretariatbc and analyze the factors that influence the effectiveness of the Instagram social media account @sekretariatbc. This study uses a survey method by distributing online questionnaires to a sample of followers of the @sekretariatbc Instagram account. The number of respondents in this study were 141 respondents. The data analysis method used in this research is Partial Least Square SEM analysis. The results showed that Instagram social media is effective enough to stimulate respondents' attention, generate interest, desire, and make respondents take action. The effectiveness of Instagram social media is related to social media activities carried out by the @sekretariatbc Instagram account, namely the frequency level of the latest information submitted, the frequency level of incoming message feedback, message style, message attractiveness, and information clarity.

Keywords: *Public Relations and Information Services, Communication, Effectiveness, Social Media, Instagram.*